



# Ti klassiske brukerfeil – og hvordan unngå dem

Eller: Glimt fra en hverdag på  
Vigilo support



**Bård Øyvind Leite**  
OPPLÆRINGSANSVARLIG



Foreldre:

- **Passordet virker ikke**
- **Jeg trenger brukernavn til Vigilo**
- **Kan ikke PIN-koden**
- **«Glemt passord» virker ikke**



Foreldre:

- **Jeg bruker ikke Vigilo til noe sensitivt. Jeg vil slippe å bruke ID-porten for pålogging for meldinger og fravær.**
- Nettpanken er jo mindre styr å logge inn i.



**Jeg får meldinger fra dere – men har ingenting med Vigilo å gjøre.**

**Jeg har ikke barn. Hvorfor får jeg e-poster og SMS 'er?**



# Jeg får meldinger fra Vigilo – men har ingenting med Vigilo å gjøre.

Jeg har ikke barn, og er **ikke ansatt** i en enhet som bruker Vigilo. Hvorfor får jeg e-poster og SMS 'er?



Foreldre:

**Jeg logger meg inn, men får beskjed:**

**Vi klarte ikke å finne noen barn knyttet til deg.**

Vennligst ta kontakt med den barnehagen eller skolen barnet ditt tilhører. Dersom barnet ditt ikke har en plass i barnehage eller skole, ta kontakt med kommunen.



Foreldre:

**Jeg vil ikke lenger motta epost fra Vigilo om at det ligger en melding til meg i Vigilo.**

**Hvordan kan jeg velge bort eposten?**



Ansatt:  
**Jeg får ikke tilgang til enheten min.**





Ansatt:

**Fraværsoversikten er feil. Den viser ikke alle fraværstimene til elevene mine.**



Ansatt:

**Jeg får ikke ført fravær på norsktimen min på onsdager. Jeg får ført for timene på mandag og fredag.**



**Hei!**  
**Jeg lurte på om det er mulig å få sendt på mail brukermanual for Vigilo.**



Ansatt:

**Sendt melding med feil vedlegg.** Dette er den klassiske, ultimate brukerfeilen.



Ansatt:

**Får ikke satt karakter i valgfag/trinnfag**



Spørsmål fra foresatte i en tid med et virvar av sosiale kontaktflater:

**Er det mulig for foreldre å kommunisere med hverandre gjennom Vigilo?**



Alle (foresatte, ansatte):  
**Jeg har forsøkt å endre epostadressen min,  
men får det ikke til.**



**Jeg har endret navn (foresatte/barn), og vil ha det oppdatert i Vigilo.**





Ansatt:

**Jeg har varsel om ny melding, men det er ikke noen nye meldinger som synes i innboksen min**





Correlation ID: 76961d3c-0cab-4bd1-80c5-21f8bab359cc

Ooops, noe gikk galt. Vennligst send følgende informasjon til Vigilo:

Unauthorized

Melding:  
Feilkode:  
Correlation ID: 76961d3c-0cab-4bd1-80c5-21f8bab359cc

Ooops, noe gikk galt. Vennligst send følgende informasjon til Vigilo:

Unauthorized

Melding:  
Feilkode:  
Correlation ID: 76961d3c-0cab-4bd1-80c5-21f8bab359cc

Ooops, noe gikk galt. Vennligst send følgende informasjon til Vigilo:

Unauthorized

Melding: Authorization has been denied for this request.  
Feilkode:  
Correlation ID: 28033a2b-d6f7-45ec-8ae7-25f09bfc57c

Ooops, noe gikk galt. Vennligst send følgende informasjon til Vigilo:

Unauthorized

Melding: Authorization has been denied for this request.  
Feilkode:  
Correlation ID: 28033a2b-d6f7-45ec-8ae7-25f09bfc57c



Forelder:

**Jeg får bare sett meldinger til ett av mine barn, selv om jeg vet det er kommet en ny melding.**



Ansatt:  
**Finner ikke forventet funksjonalitet**



Dere (Vigilo) svarer veldig bra og veldig profesjonelt. .... Og spesielt denne gangen. .... Så jeg har stor tro på dere som virksomhet ! :-). ....





09.50 – 10.00

## Mingling og formiddagskaffe

10.00 – 10.50

### Seminarrunde 1 ^

#### 1A: Timeplan og skoleårsplanlegging

Målgruppe er deg med brukerrolle i Vigilo: skole- leder

**Rom:** Henri Dunant

#### 1B: Effektiv saksbehandling

Målgruppe er deg med brukerrolle i Vigilo: skole- leder

Fokus vil være:  
Rapportverktøy,  
samtykke og  
fraværsoversikt  
Permisjoner  
Elevadministrasjon  
**Rom:** Humanitet

#### 1C: Tips og triks for effektiv bruk

Målgruppe er deg med brukerrolle i Vigilo: skole- ansatt

**Rom:** Upartiskhet

